

**ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В
МУНИЦИПАЛЬНОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ «ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ
ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ**

**Карпова И.А., Кантар Е.В.,
научный руководитель канд. психол. наук., доцент Ядрышникова Т.Л.
Сибирский федеральный университет**

Современные условия функционирования муниципальных учреждений социального обслуживания населения, сложившиеся вследствие изменений в экономике и политике нашей страны, определяются развитием рыночных отношений в области социальной защиты населения, дефицитом государственного финансирования. Это в свою очередь, очень часто приводит к снижению качества предоставления социальных услуг.

Социальная политика государства направлена на решение социальных проблем. Основными направлениями социальной политики являются: гарантирование членам общества минимального дохода; поддержание и развитие способностей членов общества, и прежде всего способности к труду; обеспечение членов общества приемлемым уровнем социальных услуг [1,25].

Изучая нормативную правовую базу Российской Федерации, необходимо отметить, что понятие «услуга» для законодательства не новое. Оно означает способ удовлетворения потребностей гражданина и юридических лиц. В Конституции Российской Федерации понятие «услуга» определяется как вид материальной деятельности (ст. 8, 74 Конституции Российской Федерации); как объект гражданского права – в Гражданском кодексе Российской Федерации (ст.128, 129); как минимальные государственные стандарты – в Бюджетном Кодексе Российской Федерации (ст. 6,65).

Обращаясь к понятию «качество услуги», можно сказать, что это обязательная характеристика, присущая любому объекту рынка товаров, работ и услуг, в том числе и социальным услугам. От уровня качества услуги зависит безопасность жизнедеятельности потребителя.

Исследование подходов, раскрывающих понятие «качество», позволило определить категорию «качество социальной услуги» как совокупность характеристик, соответствующих как «объективным», количественно выраженным представлениям с точки зрения производителя, так и субъективным ожиданиям потребителей. Фактически качество социальных услуг – это своеобразный индекс удовлетворенности населения тем, как государство исполняет свои социальные обязанности перед гражданами.

В основу измерения качества государственных услуг в Российской Федерации положен Федеральный закон от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [6]

В Российской Федерации на всех уровнях государственного управления органы власти публикуют административные регламенты государственных услуг, которые содержат, в том числе стандарты качества предоставления услуг и описание предполагаемых результатов оказания услуг. Цели повышения эффективности взаимодействия государства и общества формулируются в целом ряде программных документов отдельно каждым их федеральных ведомств, функции которых предусматривают подобное взаимодействие. (7)

В МБУ «ЦСПСиД «Парус» Центрального района функционируют 6 структурных подразделений, в которых работают разные специалисты, оказывающие различные

государственные социальные услуги: социально-педагогические, социально-бытовые, социально-психологические, социально-правовые и т.

Руководством учреждения для качественного предоставления услуг разработаны требования к порядку предоставления государственной услуги и порядок информирования о предоставлении государственной услуги (сроках и процедурах предоставления).

Кроме того, с целью повышения качества предоставления социальных услуг учреждением разработан электронный сайт в информационно-коммуникационной сети Интернет, на котором клиенты могут ознакомиться с работой учреждения, найти интересующую информацию о порядке предоставления услуг.

Для того, чтобы любой житель смог оценить качество предоставления социальной услуги, а руководитель муниципального учреждения оценить причины и принять меры по улучшению качества предоставления социальных услуг, в Красноярске ежегодно проводится акция «Неделя качества предоставления социальных услуг», в которой принимают активное участия горожане, оценивающие качество предоставления услуг и вносят свои предложения по улучшению их качества.

В МБУ «ЦСПСиД «Парус» ежегодно в течение «Недели качества предоставления социальных услуг» проводится анкетирование клиентов, после чего проводится анализ полученных ответов и предложений. На основе анализа результатов разрабатывается план мероприятий по улучшению качества предоставления социальных услуг. Акция проводится ежегодно, за неделю проведения в опросе участвует более 50 % обслуженных клиентов, что позволяет регулярно учитывать мнение клиентов и совершенствовать качество предоставления социальных услуг. Неделя качества помогает выявить качественные изменения и устранить, если таковые имеются, по мнению клиентов, недостатки, что влияет на совершенствование социальных услуг в учреждении социальной сферы.

Помимо акции для совершенствования качества предоставления социальных услуг в учреждении МБУ «ЦСПСиД «Парус» проводится постоянное анкетирование клиентов. Кроме того, с целью совершенствования качества предоставления услуг и ее оценки в учреждении планируется в ближайшее время внедрить систему менеджмента оценки качества предоставления социальных услуг. Функционирование данной системы будет регламентироваться Руководством или Положением по качеству, где будет установлена политика в области качества и оценки, правила контроля соблюдения требований системы менеджмента качества (внутреннего аудита). Для реализации принципа ориентации на потребителя, получателя социальной услуги, заложенного в основе системы менеджмента качества, необходимо регулярно:

- выявлять и устанавливать потенциальные потребности потребителей и заинтересованных сторон,
- выявлять ожидания получателей услуг и заинтересованных сторон,
- вводить изменения в нормативно-правовые и локальные акты учреждения в соответствии с учетом требований установленных ожиданий и потребностей;
- доводить требования до работников социального учреждения.

Внедрение данной системы позволит совершенствовать систему качества предоставления социальных услуг клиентам и ее оценки.

Список использованной литературы:

1. Юданов А.Ю. Конкуренция: теория и практика. 2-е издание. М., 2005.
2. Амиров Ю.Д., Печенкин А.Н. Оценка качества продукции и рыночная экономика // Стандарты и качество. 1992 №10. с. 53-55.
3. Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации [Электронный ресурс]: Федеральный закон Российской Федерации от 10.12.1995 г. № 195-ФЗ (ред. от 23.07.2008)//Справочные правовые системы Консультант плюс.
4. Гличев, А. В. Основы управления качеством продукции.- М.: Стандарты и качество, 2001. - 424 С.
5. Барт, Т.В. Управление качеством [Текст]. М.: Издательство: МИЭМП, 2010. – 256 С.
6. Стырин Е.М., Плаксин С.М. Система государственных услуг как объект мониторинга в Российской Федерации//Вопросы государственного и муниципального управления. 2012. №4